

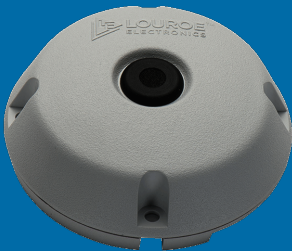
## Descripción

Oxxo implementa micrófonos Louroe para seguridad, prevención de pérdidas y permanencia de clientes



## Componentes de la solución

Verifact A®



Con sede en Monterrey, México, Oxxo es la cadena de tiendas de conveniencia más grande de la región con más de 16,000 ubicaciones repartidas por América Latina. Mientras buscaba actualizar su sistema de seguridad, Oxxo también vio la necesidad de mejorar el servicio al cliente, la retención y las operaciones comerciales en todas sus tiendas de conveniencia. Oxxo comenzó a buscar un proveedor de soluciones cuyos productos pudieran ofrecer tanto un valor de seguridad como de inteligencia empresarial.

Oxxo conoció Louroe Electronics por primera vez en 2014 en una reunión facilitada por el Consulado de los Estados Unidos en Monterrey, México, como parte de una misión comercial con la entonces Secretaria de Comercio de los Estados Unidos, Penny Pritzker. Durante los siguientes meses, Oxxo revisó y probó las soluciones de monitoreo de audio de Louroe. Impresionado por la claridad del sonido, Oxxo seleccionó el micrófono Verifact A® de Louroe para implementarlo en sus tiendas.

Oxxo utiliza el audio capturado por Verifact A® como una herramienta para evaluar las operaciones de la tienda y las iniciativas de servicio, lo que garantiza que el personal venda a los clientes las ofertas, como pagar su factura de servicios públicos en una tienda y agregar minutos a su plan de teléfono celular. Con un registro verbal, el personal de Oxxo puede saber cuándo un empleado muestra un servicio ejemplar, usar técnicas de venta correctas o cuando un empleado necesita una capacitación adicional. El uso de estos datos del sistema de seguridad para mejorar el servicio al cliente ha llevado a un aumento en los clientes para regresar, lo que ha tenido un impacto positivo en los resultados finales para Oxxo.

En marzo de 2018, Oxxo instaló Verifact A® en 4.000 ubicaciones y planea instalar la solución en hasta 16.000 ubicaciones en total durante los próximos tres años. Los micrófonos se instalaron sobre las terminales de punto de venta y se integraron con cámaras de vigilancia, lo que permitió la transmisión de audio y video a los centros de monitoreo remoto para la evaluación pericial de incidentes y para revisar los procedimientos operativos. El minorista de conveniencia utiliza audio con fines de prevención de pérdidas para identificar casos de fraude tanto interno como externo.

Para Oxxo, los micrófonos de Louroe han proporcionado un valor más allá de la tecnología de la seguridad inicial. Los operadores remotos en los centros de monitoreo o el personal corporativo de Oxxo no solo pueden comprender mejor cualquier problema que pueda surgir, sino que también pueden analizar las interacciones entre el cliente y el empleado. Esta nueva capacidad permite una formación mejorada, con retroalimentación directa individualizada para los empleados para que puedan desempeñarse mejor en su función.

El audio proporciona un beneficio directo tanto para la administración de incidentes como para las operaciones comerciales. Con audio junto al video de vigilancia, el personal de seguridad puede saber qué sucedió realmente en una situación determinada. Omitir el audio de un sistema deja muchas situaciones sin resolver, dejando a la empresa expuesta a responsabilidades. Al adquirir la capacidad no solo de ver situaciones, sino también de escucharlas, Oxxo puede protegerse mejor contra estas posibles afirmaciones y, al mismo tiempo, mejorar sus ventas y la experiencia del cliente.

Louroe es representada por Latin America Rep Group (LAR). Para obtener más información sobre las soluciones de Louroe, comuníquese con LAR en [info@larepgroup.com](mailto:info@larepgroup.com) o envíe un correo electrónico a [sales@louroe.com](mailto:sales@louroe.com).